

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญแผนภาพประกอบ	(8)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต	9
แนวคิดทางด้านการศึกษา.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36

3. ระเบียบวิธีการศึกษา	39
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	40
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
ระยะเวลาในการศึกษา	48
4. ผลการศึกษา.....	49
ส่วนที่ 1 โครงสร้างและสายงานของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์..	50
ส่วนที่ 2 ผลกระทบต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	52
ส่วนที่ 3 วิธีการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานฯ.....	54
ส่วนที่ 4 การดำเนินงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรในภาวะวิกฤตช่วงปิด ท่าอากาศยานฯ.....	67
ส่วนที่ 5 การดำเนินงานด้านการสื่อสารภายนอกองค์กรในภาวะวิกฤตช่วงปิด ท่าอากาศยานฯ	73
ส่วนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคที่ในการปฏิบัติงาน	78
ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงาน	80
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
สรุปผลการศึกษา	84
อภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะ	106
รายการอ้างอิง.....	108

ภาคผนวก	
ก. สรุปการเผยแพร่ข่าวทางสื่อต่างๆ	111
ข. แผนปฏิบัติการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราว.....	144
ค. ภาพประกอบ	157
ประวัติการศึกษา.....	164